

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-913

9.10.2024

KNIF Trygghet Forsikring AS

Næringsliv

Krav under regnskapsførers ansvarsforsikring – svindel – reklamasjon.

Klager hadde inngått avtale om regnskapsføring med sikrede. Avtalen omfattet også gjennomføring av betalingsoppdrag fra klager. I en periode på i underkant av fire uker utførte sikrede fire betalinger fra klagers konto på totalt i overkant av kr 1,5 millioner. Betalingene ble gjort på bakgrunn av e-poster som for sikrede fremsto som om de kom fra daglig leder hos klager, samt kommunikasjon med daglig leder i regnskapssystemet. I realiteten kom e-postene fra en svindler som hadde hacket/speilet daglig leders e-postkonto og konto i regnskapssystemet. Svindelen ble avdekket da svindleren forsøkte med et nytt krav. Klager ble da varslet umiddelbart. I møte mellom klager og sikrede, omtrent halvannen måned etter at svindelen ble avdekket, gjorde klager oppmerksom på at sikrede ville holdes ansvarlig for påført tap. Erstatningskrav ble halvannen måned senere fremmet via advokat. Sikrede kontaktet foretaket, som deretter avviste kravet, blant annet med henvisning til at det var reklamert for sent. Klager var uenig i at reklamasjonen var for sent fremsatt, og mente at sikrede uansett hadde tapt sin rett til å gjøre dette gjeldende. Nemnda kom til at klager ikke hadde reklamert uten ugrunnet opphold, men at spørsmålet om hvorvidt sikrede hadde utvist grov uaktsomhet, slik at reklamasjonsfristen ikke kunne gjøres gjeldende, reiste bevismessige spørsmål som ikke egnet seg for skriftlig saksbehandling.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap etter svindel under regnskapsfirmaets (sikrede) ansvarsforsikring.

Klager og sikrede hadde avtale om regnskapsføring som omfattet gjennomføring av betalingsoppdrag fra klager.

Sikrede gjennomførte i perioden 17.4. til 9.5.23 fire utbetalinger fra klagers konto på totalt i overkant av kr 1,5 millioner. Betalingene ble utført etter e-poster med daglig leder hos sikrede som avsender, samt kommunikasjon med daglig leder i regnskapssystemet P. E-postene og aktiviteten i P. kom i realiteten fra en svindler som hadde hacket/speilet daglig leders e-postkonto og konto i regnskapssystemet.

Da svindleren 10.5.23 forsøkte seg med et femte krav, ble det avdekket at kravet ikke kom fra klager. Sikrede ga umiddelbart klager beskjed om at e-posten hans var hacket.

Klager anmeldte forholdet til politiet per e-post 12.5.23 og 21.5.23 i anmeldelsesskjema hvor klager forklarte at sikrede ble forledet til å overføre beløpene til svindlere i utlandet. Svindelen ble oppdaget 10.5.23 kl. 14.40. Klager forklarte videre at svindlerne hadde speilet daglig leders e-postkonto og benyttet denne til å sende falske fakturaer til kontaktpersonen hos sikrede, og at man undersøkte en mistanke om at daglig leders bruker i regnskapssystemet også var hacket. Man

jobbet derfor med å få ut full historikk på innlogginger, registreringer, godkjenninger m.m. som var gjennomført med daglig leders bruker i P.

Klager og sikrede hadde et møte 28.6.23 hvor svindelsaken ble diskutert. Oppsummeringen fra møtet 4.7.23 anga:

[Klager] mener som nevnt i møte at [sikrede] er ansvarlig for tap på i overkant av NOK 1,5 millioner.

Klager begrunnet dette med at sikrede hadde et utvidet ansvar for å sjekke at fakturaene faktisk var korrekt, og at sikrede syntes å mangle tilfredsstillende rutiner. De aktuelle kravene gjaldt fakturaer fra nye leverandører, i en valuta som ikke var benyttet tidligere, for utstyr som ikke hadde med klagers drift å gjøre, det var tale om høye beløp som skilte seg klart ut fra tidligere fakturaer, samt svært korte betalingsfrister.

Det er uklart hvilken kontakt det var mellom partene gjennom sommeren 2023, men klager kontaktet etter hvert advokat for bistand. I brev 13.9.23 fremmet advokaten på vegne av klager erstatning for det økonomiske tapet som følge av feilutbetalingene med tillegg av forsinkelsesrenter fra påkravsdato 28.6.23.

Foretaket avviste 25.10.23 kravet på vegne av både sikrede og foretaket. Foretaket bestred at det var grunnlag for erstatningsansvar og det var dessuten reklamert for sent.

Klager krever dekning under sikredes ansvarsforsikring for tap som følge av feilutbetalingene.

Ansvarsgrunnlaget er profesjonsansvaret, og det gjelder et strengt uaktsomhetsansvar. Sikrede har handlet i strid med det som kan forventes av en normalt dyktig og ansvarsbevisst regnskapsfører når utbetalingene ble foretatt.

Det økonomiske tapet er det feilutbetalte beløpet på kr 1 509 076,68 med tillegg av forsinkelsesrenter fra påkravsdato 28.6.23. Ansvarsbegrensningen på kr 1 million i oppdragsavtalen kan ikke påberopes som følge av sikredes grove uaktsomhet, og den må uansett settes til side som urimelig avtalevilkår, jf. avtaleloven § 36. Klager krever også dekning for utgifter til juridisk bistand.

Det er direkte årsakssammenheng mellom sikredes handlinger og klagers tap. Sikredes handlinger har vært så vidt vesentlig i årsaksbildet at det er naturlig å knytte ansvar til handlingen, jf. Rt. 1992 s. 64. Klager har ikke medvirket til tapet. Sikrede må selv bære risikoen for manglende rutiner, trygghet og sikkerhet i et regnskapsprogram de har implementert hos sin kunde.

Klager har reklamert i tide. Det er feil at sikrede ikke har mottatt skriftlig reklamasjon. Klager reagerte umiddelbart på telefon og har også reklamert i møte med sikrede 28.6.23. Dette fremgår tydelig i e-post 4.7.23. Det er uforståelig at oppsummeringen der det fremgikk at "[klager] mener som nevnt i møte at [sikrede] er ansvarlig for tap på i overkant av NOK 1,5 millioner" ikke skulle forstås som en reklamasjon. Det kan ikke tolkes preklusivt at standardvilkårene stiller krav til at en reklamasjon fremsettes med en slik "merkelapp", jf. ot.prp.nr. 80 (1986-1987) på s. 80 hvor det fremgår:

Det stilles i prinsippet ingen formkrav til reklamasjonen. Av bevis hensyn kan det selvsagt være greit om reklamasjonen skjer skriftlig, men det har ingen betydning for rettsvirkningene.

For alle praktiske og juridiske formål må det ha vært klart for sikrede og foretaket at klager hadde reklamert per telefon umiddelbart etter at hackingen ble oppdaget 10.5.23. Foretaket og sikrede har derfor uansett tapt retten til å gjøre gjeldende at det er reklamert for sent, jf. HR-2020-2254-A. Foretaket kan ikke rettmessig påberope seg at reklamasjonen verken var rettidig eller formriktig, fire måneder etter at reklamasjonen først ble fremsatt.

Styreleder hos klager ble først i en telefonsamtale med sikrede 11.1.24 orientert om Hacking av P. – mer enn syv måneder etter hendelsene. Dette i seg selv anses som uaktsomt av sikrede. Det har videre vanskeliggjort klagers forståelse av hva som har skjedd og innebærer at en eventuell reklamasjonsfrist ikke kan begynne å løpe fra før dette tidspunkt, dvs. fra klager fikk nødvendig informasjon om hendelsesforløpet. Reklamasjonsfristen gjelder uansett ikke fordi sikrede har utvist grov uaktsomhet.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klager har reklamert for sent. Det følger av oppdragsavtalen mellom partene at reklamasjon skal fremmes uten ugrunnet opphold. Avtalen krever også at reklamasjon skal skje skriftlig og kalles reklamasjon. Klager har ikke fremmet skriftlig reklamasjon som oppfyller formkravene. E-posten 4.7.23 som oppsummerte møtet 28.6.23 oppfyller ikke de avtalte formkravene, og er uansett ikke fremsatt uten ugrunnet opphold, jf. HR-2020-2254-A. Et eventuelt krav er dermed tapt som følge av for sen reklamasjon.

Under enhver omstendighet er de alminnelige vilkårene for erstatningsansvar ikke oppfylt. Sikrede har ikke utvist uaktsomhet. Sikrede har utført betalingsoppdrag i henhold til de rutiner som er beskrevet i oppdragsavtalen. Det kan ikke forventes at sikrede uten klare indikasjoner skal ta høyde for at en kundes e-post er hacket. Foretaket bestrider også at det er årsakssammenheng mellom sikredes handling og tapet. Den anførte ansvarsbetingende handlingen var ikke tilstrekkelig årsak til skaden/tapet, fordi en nødvendig betingelse for å gjennomføre betalingene er at fakturaene ble godkjent i P. Dette forutsatte at svindlere fikk logget seg inn i regnskapssystemet, som igjen forutsatte at klager godkjente slik pålogging i appen på sin mobil.

Sikredes leveransevilkår begrenser ansvaret til kr 1 million. Sikrede har ikke handlet uaktsomt, langt mindre grovt uaktsomt, og begrensingen er ikke urimelig i en avtale mellom to profesjonelle parter. Ansvarsbegrensningen kan ikke settes til side.

I alle tilfeller må klager bære hele tapet selv på grunn av medvirkning til tapet, jf. skl. § 5-1.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig under sikredes ansvarsforsikring for tap oppstått ved svindel mot klager.

En forutsetning for rettslig erstatningsansvar er at kravstiller har reklamert rettidig. Nemnda ser derfor først på dette spørsmålet.

Sikredes oppdragsavtale har følgende klausul:

4.2 VARSLINGS- OG REKLAMASJON VED MISLIGHOLD

Dersom Partene ønsker å gjøre mislighold gjeldende mot den annen part, må skriftlig reklamasjon fremmes uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget. Reklamasjonen skal tydelig være benevnt "reklamasjon", samt angi hva avtalebruddet anføres å bestå i og hvilke misligholdsbeføyelser Partene ønsker å påberope seg. Partene skal gis en rimelig frist til å bringe forholdet i orden før misligholdsbeføyelser iverksettes.

Dette er standard leveransevilkår for regnskapsoppdrag fastsatt av Regnskap Norge.

Reklamasjonsfristen er i henhold til avtalen mellom partene "uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget". Fristen begynner derfor senest å løpe ved kunnskap om misligholdet.

Svindelen dreide seg om fire utbetalinger i perioden 17.4. til 9.5.23, og ble avdekket da svindleren forsøkte med et nytt krav 10.5.23. E-posten med kravet ble pga. fravær videresendt til en annen person hos sikrede som stilte spørsmål om fakturaen, og det ble da oppdaget at e-posten til daglig leder hos klager var hacket. Han ble umiddelbart orientert om dette. Selve svindelen utgjør

imidlertid ikke i seg selv et mislighold.

Klager har anført at sikrede er ansvarlig for det påførte tapet ettersom det ikke ble reagert, utover elektronisk kontakt med klager, på de aktuelle fakturaene. Klager viser til at ukjente leverandører, høye beløp i annen valuta enn tidligere og korte betalingsfrister, samt skrivefeil i e-postene var "røde flagg" som sikrede burde reagert på ved å ta kontakt med klager, via andre kanaler enn de elektroniske systemene, for å avklare utbetaling. Det er denne mangelfulle reaksjonen som ifølge klager representerer et mislighold i form av brudd på god regnskapsskikk. Spørsmålet blir da når klager fikk kunnskap om disse forholdene.

Ifølge de fremlagte dokumenter fikk klager oversendt dokumentasjon fra sikrede 12.5.23, herunder kopi av de falske e-postene og de aktuelle fakturaene. Dette ble sendt til politiet sammen med anmeldelse samme dag. Den informasjonen som klager mener sikrede skulle reagert på fremgår av disse e-postene med vedlagte fakturaer. Ved mottak av den aktuelle dokumentasjonen ble derfor klager kjent med det som han anfører utgjør et mislighold. Reklamasjonsfristen begynner i så fall å løpe på dette tidspunktet.

Klager anfører at fristen først begynte å løpe da klager ble kjent med eller fikk bekreftet at også daglig leders bruker i regnskapssystemet var hacket. Nemnda kan ikke se at dette er avgjørende – misligholdet av avtalen gjaldt manglende kontroll med utbetalingene, og sikrede hadde 12.5.23 kunnskap om de forhold som anføres som ansvarsbetingende for sikrede.

Reklamasjonsfristen etter vilkåret er "uten ugrunnet opphold". Høyesterett la i HR-2020-2254A til grunn at en reklamasjonsfrist på ca. 14 dager fra man har kunnskap om feilen gir rimelig saksbehandlingstid. Nemnda legger denne løsningen til grunn under henvisning til dommen i FinKN 2024-128, som også gjaldt krav under en regnskapsførers ansvarsforsikring. Med dette som utgangspunkt vil reklamasjonsfristen utløpe senest omtrent ved utløpet av mai måned.

Spørsmålet er så når klager faktisk reklamerte. Klager anfører at det umiddelbart ble reklamert muntlig. Muntlig reklamasjon er ikke tilstrekkelig i henhold til avtalen, men nemnda kan uansett ikke se at det er dokumentert at det ble fremsatt en muntlig reklamasjon umiddelbart etter at hackingen ble oppdaget. Klager har for øvrig lagt til grunn 28.6.23 som påkravsdato.

Klager anfører at standardvilkårenes krav om skriftlig reklamasjon, som også omtales som reklamasjon, ikke kan tolkes slik at annen reklamasjon ikke kan godkjennes og viser til Ot.prp.nr. 80 (1986-1987) s. 80 om at det i prinsippet ikke stilles noen formkrav til reklamasjonen, og at det ikke har noen betydning for rettsvirkningene (at eventuelle formkrav ikke er fulgt). Dette gjelder imidlertid reklamasjonsregler i kjøpsloven og kan ikke være avgjørende i forhold til tolkningen av en standardkontrakt mellom to profesjonelle parter. Krav om skriftlighet og klar omtale skaper ryddighet og sikrer bevis i en kommunikasjon hvor partene har motstridende interesser, og det må forventes at en profesjonell part kan forholde seg til et slikt krav.

Det er dokumentert at klager i møte 28.6.23 uttrykte at sikrede ville holdes ansvarlig for det påførte tapet. Det fremgår imidlertid ikke at det dreier seg om en "reklamasjon", og den etterfølgende skriftlige oppsummeringen 4.7.23 har heller ingen uttrykkelig omtale av dette. På dette tidspunktet var reklamasjonsfristen uansett oversittet med omkring en måned, jf. at fristen utløp senest mot slutten av mai måned da det var gått ca. 14 dager fra klager oppdaget misligholdet.

Klager anfører at foretaket har tapt sin rett til å gjøre gjeldende at klager har reklamert for sent, jf. HR-2020-2254A, hvor retten etter en helhetsvurdering av kontakten mellom partene kom til at skadevoldersiden hadde tapt retten til å gjøre gjeldende at det var reklamert for sent. I saken for høyesterett gikk det imidlertid tre år med utstrakt kontakt mellom partene, før det ble anført at

det var reklamert for sent. I nærværende sak er det tale om langt kortere tid og sommerferie som del av perioden. Nemnda kan derfor ikke se at foretaket har tapt innsigelsen pga. passivitet.

Klager anfører at reklamasjonsfristen ikke kan gjøres gjeldende fordi sikrede har utvist grov uaktsomhet.

Nemnda mener spørsmålet om ansvarsgrunnlag i denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Spørsmålet om ansvarsgrunnlag bør belyses med nærmere forklaringer på hva som følger av god regnskapsskikk i slike situasjoner, hva som er vanlig kontroll ved tilsvarende utbetalinger og hva slags dialog det har vært mellom partene i tilknytning til avtalen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Johannes Straume (næringsrepresentant).